

SLA

Service Level Agreement

UNSERE SLA LEVEL

Fehlerstufen	SLA Level	Reaktionszeit	Behebung der Störung
Kritisch	1	4h	Innerhalb 3 Arbeitstagen.*
	2	2h	Schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 2 Arbeitstagen*
	3	2h	Schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 1 Arbeitstag*
Erheblich	1	4h	Innerhalb 8 Arbeitstagen.*
	2	2h	Schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 4 Arbeitstagen*
	3	2h	Schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 2 Arbeitstagen*
Unkritisch	1	4h	Beim nächsten Software Release
	2	2h	Beim nächsten Software Release
	3	2h	Beim nächsten Software Release

* Es gilt der Jahresdurchschnitt der Behebungszeiten. Die Behebungszeit einzelner Störungen dauert u. U. länger.

Kritischer Fehler

Systemausfall oder schwerste Störung von geschäftskritischen Prozessen. Alle Systembenutzer sind betroffen oder könnten betroffen sein. Zeitkritische Arbeiten können nicht ausgeführt werden, eine Behelfslösung (Workaround) ist nicht verfügbar. Datenverluste sind wahrscheinlich, oder es drohen Folgeschäden.

Erheblicher Fehler

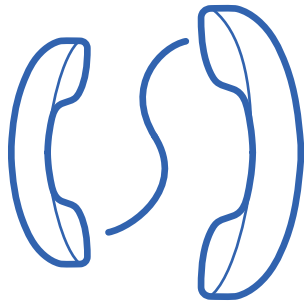
Zeitkritische Arbeiten auf dem System sind massiv beeinträchtigt, oder Geschäftsprozesse laufen unzuverlässig. Ein Workaround ist nicht möglich oder mit unzumutbarem Mehraufwand verbunden. Datenverluste oder Folgeschäden lassen sich nicht ausschliessen.

Unkritischer Fehler

Es besteht eine Fehlfunktion, welche die Systemleistung und die Geschäftsprozesse nur geringfügig beeinträchtigt. Es ist ein Workaround verfügbar. Kleinere Geschwindigkeitseinbussen sind möglich, es ist kein Risiko für Folgeschäden zu erkennen.

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

Die hier aufgeführten Leistungen sind nicht abschliessend und können je nach Produkt variieren. Details und Preise stellen wir gerne auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten zusammen.



Support und Applikationswartung

- Entgegennahme und erste Prüfung von Fehlermeldungen
- Telefonischer Auskunftsdienst bei Anwendungsproblemen
- Analyse, Diagnose und Leistungen zur Behebung von Programmfehlern
- Erweiterte Bereitschaft für Service- und Supportleistungen
- Fernüberwachung, -diagnose und -unterstützung
- Persönliche Schulung
- Installation von Updates/Upgrades
- Entwicklung und Lieferung von Korrekturcodes oder Umgehungslösungen
- Kundenspezifische Änderungen oder Ergänzungen
- Betrieb Staging-System

Lizenzvertrag

- Technische Aktualisierungen und Korrekturversionen der zu wartenden Software
- Lieferung von neuen Versionen mit neuen oder erweiterten Funktionen
- Aufbewahrung des Quellenmaterials und der technischen Dokumentation

Hosting/Housing/Homing

- Überwachungsdienst «7 x 24». Die Server werden permanent mit professioneller Software überwacht.
- Installation von Updates der auf dem Server befindlichen Betriebssysteme.
- Kundenspezifische Änderungen oder Ergänzungen der auf dem Server befindlichen Systeme, sofern diese den internen Richtlinien der Stämpfli AG entsprechen.
- Selektives Zurücklesen einzelner Dateien oder Verzeichnisse ab den Back-up-Daten

KONTAKT



Lilian Zweifel

Stv. Teamleiterin Customer Service
Internet und Publikationssysteme
+41 31 300 66 90
ServiceDesk.Systeme@staempfli.com

Stämpfli AG

Wölflistrasse 1
3001 Bern

Tel. +41 31 300 66 66

Husacherstrasse 3
8304 Wallisellen-Zürich
Tel. +41 44 309 90 90

www.staempfli.com